# De DrugLijn jaarverslag 2007

**De DrugLijn**
Voor alle informatie- en hulpvragen over drank, drugs, pillen en gokken.

**Via telefoon: 078 15 10 20**
Voor een anoniem, objectief en vertrouwelijk gesprek. De beantwoorders zitten klaar om naar je verhaal te luisteren, concrete informatie en/of een eerste advies te geven. Ze weten ook waar je bij jou in de buurt terechtkan voor drughulp of -preventie.
*ma-vr 10u tot 20u – vanaf een vast toestel bel je aan voordeeltarief*

**Via www.druglijn.be**
Op deze site vind je meer dan tweehonderd pagina's informatie over drank, drugs, pillen en gokken, én over De DrugLijn zelf. Je kan ook anoniem je vraag mailen via www.druglijn.be
*24u/24u – je mail wordt binnen 5 werkdagen beantwoord*

**DE DRUGLIJN**
**078-15-10-20**
**Alle antwoorden over drank, drugs, pillen en gokken**

# Inhoud



# Voorwoord

Voor De DrugLijn was 2007 een jaar van constanten én evoluties.
De lijn die vele jaren terug startte als telefoondienst, timmerde verder aan de weg van het online-aanbod en groeit op die manier steeds meer uit tot een informatieknooppunt dat via diverse wegen consulteerbaar is.
Dit jaarverslag geeft een overzicht van de belangrijkste activiteiten van De DrugLijn. Daarbij komen niet alleen de klassieke cijfers aan bod van de telefoon- en e-mailbeantwoording (wie, wanneer, waar-over en hoe vaak), maar wordt ook ingepikt op een aantal andere werkterreinen zoals de vrijwilligers-werking, het uitwerken van publicaties en uitvoeren van evaluaties.

Inhoud

# Meer dan zesduizend beantwoorde oproepen en e-mails

**Door de duizenden contacten die De DrugLijn jaarlijks heeft, kan de lijn een belangrijke signaalfunctie vervullen. Daarom wordt een bulk aan informatie verzameld: niet alleen over hoe vaak contact wordt genomen, maar ook door welke doelgroepen, over welke onderwerpen en met welke vragen.**

Om over die informatie te beschikken, registreren de DrugLijnbeantwoorders na elk telefoongesprek en na elke e-mail een aantal gegevens over de inhoud van de vraag en over de vraagsteller. Let wel: De DrugLijn werkt anoniem en registreert nooit naam, telefoonnummer of adresgegevens. De informatie wordt verwerkt en geanalyseerd om uiteindelijk tot de resultaten te komen die je hier terugvindt. Die cijfers kunnen helpen om de eigen werking bij te sturen, maar ook om bepaalde knelpunten of evoluties te signaleren aan het preventiewerk, de hulpverlening of de overheid.

Omdat de cijfers kunnen verschillen naargelang het om vragen via telefoon of e-mail gaat, wordt voor een aantal topics een opsplitsing gemaakt. Waar ☎ staat slaan de cijfers op de telefoongesprekken, ✉ slaat op de e-mailvragen. Waar '**totaal**' staat, slaan de cijfers op e-mails en telefoongesprekken samen.

## Aantal beantwoorde vragen bleef bijna identiek

De DrugLijn beantwoordde de voorbije jaren telkens ruim zesduizend vragen. Dat was ook in 2007 zo. Het exacte aantal gevoerde telefoongesprekken en beantwoorde e-mails verschilde zelfs nauwelijks van het jaar voordien. In totaal ging het om 6.385 beantwoorde vragen, ofwel exact 7 meer dan in 2006… Wie het zou proberen, zou er waarschijnlijk nooit in slagen.

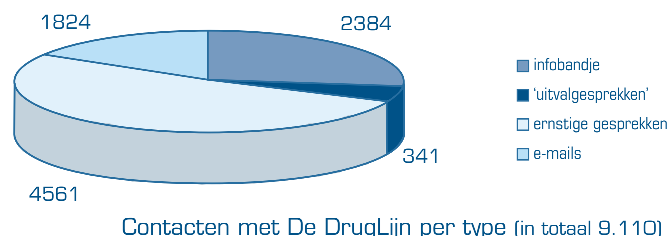
De 6.385 beantwoorde vragen bestonden uit 4.561 telefoongesprekken en 1.824 e-mails.
Zoals grafiek 1 op de volgende bladzijde aantoont, nestelt 2007 zich net als 2006 bij de drukste jaren die de DrugLijn ooit kende.

Naast de gevoerde gesprekken en beantwoorde e-mails is er jaarlijks een aantal telefonische contacten dat niet uitmondt in een volwaardig gesprek. Meestal haakt de beller meteen in of blijft het stil, nu en dan wordt er een grap gemaakt. In verhouding tot het totale aantal gesprekken, blijft het aantal van dit soort oproepen beperkt: in 2007 waren er 341 van dergelijke 'uitvalgesprekken'.

Inhoud

De DrugLijn is niet continu bemand. Buiten de uren waarop de telefoonlijn geopend is (ma-vr 10-20u), werd 2.384 keer gebeld. Op die tijdstippen horen bellers geautomatiseerde informatie over de bereikbaarheid van de lijn en basisadvies voor noodsituaties.

Grafiek 1: totaal aantal contacten met De DrugLijn




Contacten met De DrugLijn per type (in totaal 9.110)

Alles samen werd De DrugLijn via de telefoonlijn en mailservice 9.110 maal gecontacteerd.
Bij 70% van die contacten kon De DrugLijn een antwoord op maat bieden.

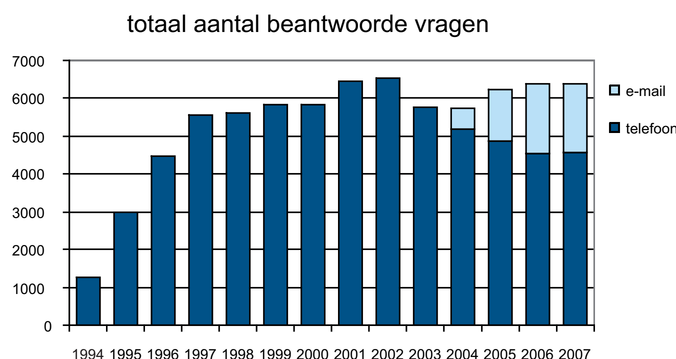
## Evolutie aantal gesprekken en e-mails nader bekeken

Het aantal beantwoorde e-mails lag iets lager dan in 2006 (exact 36 minder). Dat is vooral te verklaren doordat in 2007 geen campagne plaatsvond met de impact van bijvoorbeeld 'Als je partner drinkt...'. Die campagne bracht in 2006 een massale e-mailrespons teweeg.

Anderzijds valt op dat het aantal gesprekken licht steeg tegenover het jaar voordien (43 meer dan in 2006). Daarmee zorgde de telefoonlijn in 2007 voor een trendbreuk. Sinds 2003 ging het aantal gesprekken immers in een dalende lijn. Die daling is een fenomeen dat de voorbije jaren bij wel meer telefoonlijnen voorkomt en heeft waarschijnlijk te maken met de toenemende 'concurrentie' van het online-aanbod.

Het is daarom des te opmerkelijker dat het aantal gesprekken met De DrugLijn in 2007 niet langer daalde maar stabiel bleef. Dat is waarschijnlijk te danken aan de wijziging van de openingsuren van de telefoonlijn die halfweg 2006 werd ingevoerd. Elders in dit jaarverslag wordt de evaluatie van die wijziging verder toegelicht. Die toont aan dat de nieuwe openingsuren niet tot verwarring of afname in het aantal bellers hebben geleid, maar integendeel de bereikbaarheid van de telefoonlijn verbeterd hebben.
Een bijkomend bewijs daarvan is het feit dat het aantal oproepen buiten de openingsuren net zoals de jaren voordien wél bleef dalen. De globale verhouding van het aantal oproepen binnen en buiten de openingsuren is met andere woorden verbeterd.

Grafiek 2: aantal beantwoorde contacten




De grafiek toont aan dat de daling van het aantal gesprekken in de voorgaande jaren ruim gecompenseerd werd door het succes van de e-mailservice. Op een paar jaar tijd is de verhouding tussen e-mails en telefoongesprekken dusdanig geëvolueerd dat inmiddels bijna een op drie vragen aan De DrugLijn via mail gesteld wordt.

## Vragen beantwoorden is tijdsintensief

Een andere tendens van de voorbije jaren is de toename van de totale tijd die de beantwoorders besteden aan de gesprekken en e-mails. In 2007 overschreed die voor het eerst de kaap van de 100.000 minuten.
Dat die toeneemt is vooral een gevolg van het succes van de e-mailservice. Het uittypen van antwoorden op soms complexe vragen via e-mail is uiteraard veel tijdsintensiever dan ze telefonisch beantwoorden.

Toch ligt ook de gemiddelde duur van de telefoongesprekken hoger dan een paar jaar terug. Een mogelijke verklaring is dat wie louter info zoekt steeds beter zijn gading vindt op het internet en dus niet meer zo snel geneigd is rechtstreeks contact te nemen met de lijn. Bijgevolg zouden mensen die de lijn wel bellen of mailen vooral diegenen kunnen zijn die meer behoefte hebben aan een antwoord op maat, concreet advies of hulp. Dat laatste staat immers vaak synoniem met zowel langere gesprekken als uitvoerigere e-mails.

Een telefoongesprek duurde in 2007 gemiddeld 11,5 minuten, aan e-mails werd gemiddeld meer dan 27 minuten besteed. Zo komt het dat de totale tijd die aan de beantwoording van gesprekken en e-mails gespendeerd werd voor het eerst boven de 100.000 minuten uitsteeg (103.046 om exact te zijn). Ter vergelijking: vijf jaar terug (in 2003) bedroeg die nog 53.004 minuten.

Inhoud

## Wanneer wordt De DrugLijn gecontacteerd?

Mailen naar de lijn kan 24 uur per dag en 7 dagen op 7. Bellen kan van maandag tot vrijdag van 10 tot 20 uur.

Toch blijkt dat er op sommige tijdstippen vaker een beroep wordt gedaan op De DrugLijn dan op andere. Dat kan verschillen naargelang de maand van het jaar, de dag van de week en het uur van de dag. Een kort overzicht.

Traditioneel zijn de maanden januari, februari en maart net als oktober en november de drukste maanden. 2007 week af van dat stramien: januari was inderdaad de allerdrukste maand, maar werd gevolgd door mei (wat meestal een rustigere maand is) en de maand november. Het hoge aantal contacten in mei is te verklaren door de media-aandacht voor cannabis die er in die maand was.

Wat betreft de dagen van de week geldt steevast dat het begin van de werkweek het drukst is en dat de drukte geleidelijk afneemt naarmate de week vordert. Men zou kunnen redeneren dat de drukte op maandag te maken heeft met het feit dat de telefoonlijn in het weekend niet bemand wordt, maar tegelijk valt in onderstaande tabel op dat ook voor e-mailvragen de eerste dagen van de werkweek de drukste zijn.

Tabel 1: dag van contactname

| Weekdag | ✉ | ☎ |
|---|---|---|
| Maandag | 18% | 24% |
| Dinsdag | 19% | 20% |
| Woensdag | 16% | 20% |
| Donderdag | 17% | 19% |
| Vrijdag | 13% | 17% |
| Zaterdag | 8% | - |
| Zondag | 9% | - |
| Totaal | 100% | 100% |

Een beetje naar analogie met de weekdagen, toont onderstaande tabel dat naarmate de uren van de dag verstrijken, ook de drukte aan de telefoon geleidelijk afneemt. Het kleinste aantal oproepen vindt plaats tussen zes en acht 's avonds. Toch is het belangrijk dat de lijn ook op deze tijdstippen (na de kantooruren) bereikbaar is.
Ook al kan men 24 uur per dag naar De DrugLijn mailen, toch blijkt ook de meerderheid van de e-mails gestuurd binnen de openingsuren van de telefoonlijn: in 2007 werd 71% van alle mails tussen 10 en 20 uur verstuurd, 12% tussen middernacht en 10 uur en 17% tussen 20 uur en middernacht.

Tabel 2: aanvangsuur telefoongesprekken

| Aanvang telefoongesprek | 2007 |
|---|---|
| Tussen 10 en 12 u | 26% |
| Tussen 12 en 14 u | 21% |
| Tussen 14 en 16 u | 22% |
| Tussen 16 en 18 u | 19% |
| Tussen 18 en 20 u | 12% |
| Totaal | 100% |

## Over bellers en mailers

De jaarcijfers die betrekking hebben op de vraag wie een beroep doet op De DrugLijn, tonen jaar na jaar een aantal gelijkenissen. Maar naargelang het om bellers of mailers gaat, zijn er soms opvallende verschillen.
Steevast blijken meer vrouwen dan mannen De DrugLijn te contacteren. Bij de mailers zijn mannen (43%) iets beter vertegenwoordigd dan bij de bellers (39%), maar over alle gesprekken en e-mails heen bekeken, vormen vrouwen (60%) duidelijk de grootste groep.

De telefoonlijn spreekt een iets ouder publiek aan. Zo zijn bijvoorbeeld drie op tien bellers veertigers. Het zal weinigen verbazen dat de e-mailservice vooral mensen jonger dan dertig aanspreekt. Zij zijn meer vertrouwd met online-communicatie en zorgen dan ook voor 67% van alle e-mails. Toch lijken de oudere leeftijdsgroepen qua gebruik van e-mails aan een kleine inhaalbeweging bezig. Het aantal mailers ouder dan veertig steeg op twee jaar tijd van 12% naar 19%.

Tabel 3: leeftijd bellers en mailers

| Leeftijd | ✉ | ☎ | totaal |
|---|---|---|---|
| Tot 15 j | 5% | 1% | **2%** |
| 15-19 j | 28% | 6% | **14%** |
| 20-24 j | 21% | 11% | **14%** |
| 25-29 j | 13% | 12% | **12%** |
| 30-34 j | 9% | 10% | **10%** |
| 35-39 j | 5% | 10% | **8%** |
| 40-44 j | 6% | 13% | **11%** |
| 45-49 j | 6% | 18% | **14%** |
| 50-54 j | 4% | 10% | **8%** |
| 55-59 j | 1% | 4% | **3%** |
| 60 j en ouder | 2% | 5% | **4%** |
| Totaal | 100% | 100% | **100%** |

Leeftijd en doelgroep zijn sterk aan elkaar gelinkt. Net zoals voor de leeftijden zijn er ook verschillen in de doelgroepen die gebruikmaken van de telefoonlijn en de e-mailservice. Aan de telefoon zijn en blijven ouders (en dan vooral moeders) met voorsprong de grootste groep: met 32% vertegenwoordigen ze bijna een beller op drie. Het zijn die ouders die verantwoordelijk zijn voor het reeds vermelde hoge aantal veertigers dat belt.

Het grote aantal ouders dat belt, bleef ook in 2007 in contrast staan met het aantal ouders dat mailt: zij vormen slechts een op tien van alle mailers. Dat betekent niet dat ouders niet online gaan. In de praktijk blijkt regelmatig dat ouders bewust kiezen voor de telefoonlijn, ook al hebben ze vooraf de DrugLijnwebsite bezocht.

Inhoud

Andere personen uit de directe omgeving van een gebruiker (partners, broers, zussen, andere familieleden of vrienden) maken in even grote mate gebruik van telefoon en e-mail. Ze vertegenwoordigen telkens een beller of mailer op vijf.

Telefoon en e-mail verschillen wel sterk in het gebruik door scholieren en studenten. Hun voorkeur gaat duidelijk uit naar mails. Dat hoeft niet te verwonderen, want de e-mailservice is een medium dat in de informatieve DrugLijnwebsite ingebouwd zit en dat zich – vergeleken met de telefoonlijn – 'van nature' meer leent tot infovragen.

Tabel 4: doelgroepen die De DrugLijn contacteren

| **Wie nam contact met De DrugLijn** | ✉ | ☎ | **totaal** |
|---|---|---|---|
| (ex-/ooit-) Gebruiker | 32% | 27% | **28%** |
| Ouder | 10% | 32% | **26%** |
| Gerelateerde (o.a. partner, broer/zus, vriend, ...) | 21% | 22% | **22%** |
| Scholier/student en geïnteresseerde | 24% | 6% | **11%** |
| Intermediaire hulpverlening | 4% | 7% | **6%** |
| Intermediaire preventie | 8% | 4% | **5%** |
| Andere | 1% | 2% | **2%** |
| Totaal | 100% | 100% | **100%** |

## Gebruikers worden de grootste doelgroep

De belangrijkste vaststelling wat betreft de doelgroepen is dat de mailbeantwoording steeds meer gebruikers van drank, drugs en pillen aanspreekt. In 2006 bedroeg hun aandeel nog 28%, in 2007 was dat 32%. Ter vergelijking: aan de telefoon vertegenwoordigden gebruikers 27% van de bellers, een percentage dat de laatste jaren stabiel blijft. De som van beide maakt dat deze doelgroep goed was voor 28% van al wie contact nam met De DrugLijn.

Dat gebruikers zich meer aangesproken voelen door de e-mailservice heeft er waarschijnlijk mee te maken dat een mailtje minder kort op het vel zit en bijgevolg meer controle over de communicatie biedt. De mailer heeft dus meer dan de beller het gevoel dat hij de touwtjes van de communicatie in handen heeft.
Omdat de mailservice ook meer jongeren aanspreekt, is het ook goed om vast te stellen dat De DrugLijn via de e-mailservice ook meer jongere gebruikers aanspreekt. Die vaststelling is niet onbelangrijk want vaak vormen zij een moeilijk bereikbare doelgroep waarbij veel weerstand leeft voor het zoeken naar hulp bij mogelijke problemen. Dat ze De DrugLijn via mail toch in vertrouwen nemen voor het inwinnen van informatie, advies of hulp, is erg bemoedigend.

De cijfers van 2007 bevestigen dat gebruikers momenteel het vaakst een beroep doen op De DrugLijn. Voor buitenstaanders is dat misschien logisch (vaak wordt geredeneerd dat de lijn er uiteraard vooral voor gebruikers is) maar voor de DrugLijnmedewerkers zelf is het opmerkelijk. Zo'n tien jaar lang vormden immers de ouders de grootste groep.

Inhoud

Naast de reeds opgesomde groepen nemen ook mensen uit de hulpverlening of preventiesector contact met De DrugLijn. Het kan daarbij gaan om huisartsen, zorgleerkrachten, welzijnswerkers of thuisverplegers, om maar een paar voorbeelden op te sommen. Samengevat bewijst de tabel dat De DrugLijn er in de praktijk inderdaad is voor iedereen die er een beroep wil op doen.

## Een breed scala aan vragen

In de meer dan zesduizend contacten die De DrugLijn in 2007 had, kwam een veelvoud van vragen aan bod. Een omvattend overzicht geven, is quasi onbegonnen werk. Toch vallen de vragen vaak onder te verdelen in drie categorieën: vragen over drank, drugs, pillen en gokken zelf; vragen naar advies of hulp bij problemen en ten slotte vragen naar mogelijkheden qua preventie en hulpverlening.

*Wat is het? Wat doet het? En nog veel meer …*

In meer dan de helft van alle contacten worden vragen gesteld over de effecten, kenmerken en risico's van een of meerdere drugs. Tabel 5 illustreert dat het daarbij in veel gevallen gaat om de algemene effecten en risico's. Ook vragen over de opspoorbaarheid in bloed en urine, over mogelijke signalen van gebruik en over wetgeving komen vaak aan bod.

Aan de telefoon wordt vaker naar aspecten gevraagd die men associeert met de omgeving van de gebruiker (signalen van gebruik, uitzicht van drugs, opspoorbaarheid in urine). Dat houdt natuurlijk verband met het feit dat meer ouders gebruikmaken van de telefoonlijn dan van de e-mailservice. De opgesomde aspecten sluiten dan ook perfect aan bij de bezorgdheden van deze ouders.

Vragen over wetgeving daarentegen komen vaker voor in e-mails. Het is best mogelijk dat een aantal mensen het omwille van het indirecte contact veiliger vindt om dergelijke vragen online te stellen.

Tabel 5: vragen naar productinformatie

| **Productinformatie** | ✉ | ☎ | **totaal** |
|---|---|---|---|
| Effecten en/of gevaren | 46% | 46% | **46%** |
| Aanwezig in bloed en/of urine | 16% | 21% | **20%** |
| Signalen van gebruik | 8% | 20% | **17%** |
| Wetgeving | 19% | 14% | **15%** |
| Manieren van gebruik | 7% | 12% | **11%** |
| Afkickverschijnselen | 7% | 11% | **10%** |
| Samenstelling | 7% | 4% | **5%** |
| Uitzicht | 3% | 6% | **5%** |
| Productcombinaties | 5% | 4% | **4%** |
| Vervangende medicatie | 1% | 3% | **3%** |
| Zwangerschap | 3% | 2% | **2%** |
| Overdosis | 2% | 2% | **2%** |
| Prijzen | 1% | 1% | **1%** |
| Medicinaal gebruik | 1% | 1% | **1%** |
| Andere | 2% | 3% | **3%** |

*NOOT: In een aantal e-mails en gesprekken komt helemaal geen informatie over genotmiddelen ter sprake. Anderzijds gebeurt het vaak dat binnen dezelfde e-mail of hetzelfde gesprek meer dan een van dergelijke vragen gesteld wordt. Daarom ligt de som van de percentages hoger dan 100.*

*Praten. Zijn verhaal doen. En gehoor vinden…*

De DrugLijn doet meer dan enkel informatie verstrekken. Dat de lijn een belangrijke rol speelt voor mensen die hun verhaal willen vertellen of neerschrijven, blijkt uit het feit dat in vier op vijf gesprekken en ook in twee op drie e-mails relationele of emotionele problemen aan bod komen. Dat dit percentage hoger ligt bij de bellers dan bij de mailers, heeft er natuurlijk mee te maken dat het telefonisch contact directer en persoonlijker is en daarom ook meer emotie toelaat. Welk soort emotionele of relationele problemen aan bod komt, is uiteraard ook sterk afhankelijk van wie De DrugLijn contacteert.

Omdat ouders aan de telefoon de grootste groep vormen, gaat het daar in de eerste plaats om problemen in de ouder-kindrelatie (40% van alle gesprekken waarin een probleem ter sprake komt).

Problemen met het eigen gebruik komen aan de telefoon op de tweede plaats (23%), terwijl ze bij de mailers de grootste groep vormen (33%). Voorts valt op dat het aandeel van de problemen in partner- en vriendenrelaties bij de e-mails (respectievelijk 12% en 8%) telkens iets hoger ligt dan bij de telefoongesprekken (respectievelijk 10% en 5%). Waarschijnlijk valt dit te verklaren door het jongere publiek dat gebruikmaakt van de e-mailservice. Het bewijst ook dat jonge mensen zich echt wel zorgen kunnen maken over het druggebruik van hun vrienden.

Persoonlijke problematieken anders dan drank-, drug-, medicatie- of gokproblemen (bijvoorbeeld depressie, angsten) komen vaker aan bod aan de telefoon (8%) dan in e-mails (2%).

Inhoud

*Vragen naar documentatie, preventie en hulpverlening*

Een laatste categorie zijn de vragen naar concrete mogelijkheden om verdergeholpen te worden, op welk niveau dan ook. In driekwart van de gevallen gaat het daarbij om vragen naar hulpverleningsmogelijkheden. Vooral aan de telefoon komen die vragen vaak voor. Een tweede belangrijke groep (zo'n 20%) zijn de vragen naar mogelijkheden op vlak van informatie, documentatie en literatuur. Die komen bij de e-mailservice vaker voor, wat niet verbaast gezien het grotere aantal scholieren en studenten dat mailt.
In 5% van de vragen gaat het om mensen die een preventiewerker willen contacteren, een even groot aantal zoekt contact met een zelfhulpgroep.



## Over drank, drugs, pillen en gokken

De cijfers over welke drugs ter sprake komen bij De DrugLijn worden wel eens beschouwd als indicator van hoe het met druggebruik in Vlaanderen gesteld is. Zover willen we zelf niet gaan. Ze vormen eerder een barometer die aangeeft over welke drugs vragen leven, en dat is toch een belangrijke nuance.
Overigens hebben tal van factoren een invloed op de mate waarin vragen over bepaalde drugs gesteld worden. In het verleden bleek al meermaals dat campagnes, verwijzingen naar De DrugLijn in de media of periodes met veel algemene persaandacht voor alcohol en andere drugs, een effect kunnen hebben op het aantal vragen en op de onderwerpen waarover gebeld en gemaild wordt.

In elk geval kwamen in 2007 in 83% van alle gesprekken en 82% e-mails een of meerdere drugs ter sprake. Die percentages staan samen voor 5.209 contacten.

Wanneer die groep nader onder de loep genomen wordt, blijkt dat traditiegetrouw **cannabis** de drug is die het meest aan bod kwam. Bovendien nam het aantal contacten waarin cannabis ter sprake kwam ten opzichte van 2006 met bijna 4% toe tot 38%. Voor wat betreft de e-mails alleen gaat het om een nog grotere toename: + 8%.
De verklaring daarvoor kan liggen in de aandacht die de media in 2007 besteedden aan de risico's van cannabisgebruik. Er werd veel bericht over de mogelijke verbanden tussen cannabis en schizofrenie, evenals over de impact van cannabis op de hersenontwikkeling van jongeren.
Uitgebreide media-aandacht over het toenemend aantal mensen met cannabisproblemen dat aanklopt bij de hulpverlening, bezorgde De DrugLijn in 2007 de drukste meimaand ooit.

Tabel 6: aan bod gekomen producten

| **Als drugs ter sprake kwamen, ging het om...** | ✉ | ☎ | **totaal** |
|---|---|---|---|
| Cannabis | 34% | 39% | **38%** |
| Alcohol | 18% | 25% | **23%** |
| Cocaïne | 14% | 18% | **17%** |
| Speed | 10% | 11% | **11%** |
| Medicatie | 10% | 11% | **11%** |
| Heroïne | 5% | 8% | **7%** |
| XTC | 8% | 6% | **6%** |
| Methadon en buprenorfine | 3% | 4% | **4%** |
| GHB | 3% | 1% | **2%** |
| Tabak | 1% | 3% | **2%** |
| Ecodrugs, smartdrugs | 2% | 1% | **1%** |
| LSD en verwante hallucinogenen | 2% | 1% | **1%** |
| Paddestoelen | 1% | 1% | **1%** |
| Snuifmiddelen en poppers | 2% | 1% | **1%** |
| Gokken | 0% | 1% | **1%** |

*Noot: In sommige mails en gesprekken komt geen enkel product met zoveel woorden ter sprake. Anderzijds gebeurt het dat binnen dezelfde e-mail of hetzelfde gesprek meer dan één product aan bod komt. Daarom ligt de som van de percentages hoger dan 100.*

**Alcohol** is de tweede meest besproken drug. Het aantal vragen daaromtrent nam toe tot 23%. Voor De DrugLijn een 'historisch' hoog percentage. Ondanks wat ups en downs is het aantal vragen over alcohol met de jaren traag maar gestaag toegenomen. De verklaring daarvoor lijkt niet zozeer te zoeken in media-aandacht, maar zou wel een effect kunnen zijn van de inspanningen die VAD/De DrugLijn de voorbije jaren deed om alcohol via campagnes onder de aandacht te brengen.

De cijfers sterken de overtuiging dat de meeste mensen intussen echt begrepen hebben dat je ook met vragen over alcohol bij De DrugLijn terechtkan. Al heeft de lijn op dat vlak haar naam niet echt mee, jarenlang en consequent vermelden dat de lijn er is voor “alle vragen over drank, drugs, pillen en gokken”, werpt blijkbaar vruchten af.
Voorts valt op dat ook het aantal gesprekken en e-mails waarin psychoactieve **medicatie** ter sprake kwam verder toenam. Ook al zullen veel mensen De DrugLijn niet meteen associëren met vragen over pijnstillers, antidepressiva, slaap- en kalmeringsmiddelen of neuroleptica, medicatie is inmiddels uitgegroeid tot een van de vijf meest besproken ‘drugs’. De DrugLijn geeft geen medisch advies, noch raad over dosering en gebruik van medicijnen, maar kan het met bellers en mailers wel hebben over mogelijke afhankelijkheid van deze medicijnen.

Nog een vaststelling die kan verrassen is dat het aantal vragen over **XTC** lager ligt dan het aantal vragen over medicatie, maar bijvoorbeeld ook over heroïne. Het aantal vragen over XTC neemt met de jaren af. Waarom is onduidelijk, want al bij al blijft het een van de meest gebruikte illegale drugs.

Over **cocaïne** en de toenemende populariteit van die drug was de voorbije jaren heel wat te doen. Maar na een aanhoudende stijging de vorige jaren, bleef het aantal vragen over cocaïne in 2007 stabiel op 17% van de gesprekken en e-mails waarin een of meerdere drugs aan bod kwamen.

Ook wat betreft **speed** (amfetamines) bleef het aantal vragen stabiel. Het is een drug die vaak wat aan de aandacht ontsnapt, maar na cannabis en cocaïne is speed het meest besproken illegale product bij De DrugLijn.

Zoals tabel 6 (zie p. 9) toont, komen andere drugs een stuk minder ter sprake.



De DrugLijn krijgt vooral vragen over cannabis en alcohol. Voor beide drugs steeg het aantal vragen in 2007 tegenover 2006. Cocaïne is de tweede meest besproken illegale drug. Speed en psychoactieve medicatie komen even vaak aan bod. Over XTC worden met de jaren steeds minder vragen gesteld. Zo ligt het aantal vragen over deze partydrug nu lager dan het aantal vragen over heroïne.

## Doorverwijzen en wegwijs maken, want De DrugLijn is een eerste stap

Bij alle voorgaand cijfergeweld zou men bijna uit het oog verliezen dat doorverwijzen naar alcohol- en drughulpverlening, preventiewerk en tal van andere diensten een van de belangrijkste functies van De DrugLijn is. In 3.800 contacten vonden in 2007 meer dan 5.400 verwijzingen plaats. Dat gebeurt vaak op vraag van de beller of mailer, maar wordt in een aantal gevallen ook door de beantwoorders zelf aangereikt. Niet zelden blijkt immers hoe onbekend de mogelijkheden voor hulp en ondersteuning zijn. Veel mensen hebben wel al gehoord van ontwenningsklinieken en zelfhulpgroepen, maar vaak hebben ze geen besef van het hele gamma aan mogelijkheden voor ambulante hulp (consultaties bij therapeuten).

Nochtans wordt vooral naar dergelijke centra voor ambulante alcohol- en drughulpverlening en in mindere mate naar residentiële centra (waar men opgenomen wordt voor ontwenning) verwezen. In dat laatste geval gebeurt het vaker op expliciete vraag van de beller of mailer zelf.
De tabel toont dat niet alleen naar de gespecialiseerde alcohol- en drughulpverlening verwezen wordt, maar evengoed naar een heel gamma aan welzijnsdiensten, zelfhulpgroepen en diverse eerstelijnsinstanties. Het kan bij die laatste categorie bijvoorbeeld gaan om een huisarts of CLB.
Met de groeiende informatisering en het succes van de e-mailservice, neemt de voorbije jaren vooral het aantal verwijzingen naar websites sterk toe. Vaak staat dat in functie van pure informatievragen, maar ook het groeiende aanbod aan online (vroeg)hulp biedt op dat vlak steeds meer perspectieven. De categorie ‘websites’ in de tabel omvat dus niet alleen de eigen DrugLijnwebsite of de diverse VAD-websites, maar evenzeer sites van externe diensten en organisaties.

Tabel 7: doorverwijzingen

| Wanneer doorverwezen werd, gebeurde dat naar … | 2007 |
|---|---|
| Ambulante drughulp | 42% |
| Residentiële drughulp | 17% |
| Algemene eerstelijnsinstanties | 18% |
| Ambulante GGZ (niet categorieel) | 7% |
| Zelfhulpgroepen | 7% |
| Welzijnscentra en infodiensten | 10% |
| VAD en DrugLijnsecretariaat | 7% |
| Preventiediensten | 4% |
| Websites | 31% |

*NOOT: Bij sommige mails en gesprekken vindt meer dan één verwijzing plaats. Daarom ligt de som van de percentages hoger dan 100.*

# Een groeiend online-aanbod

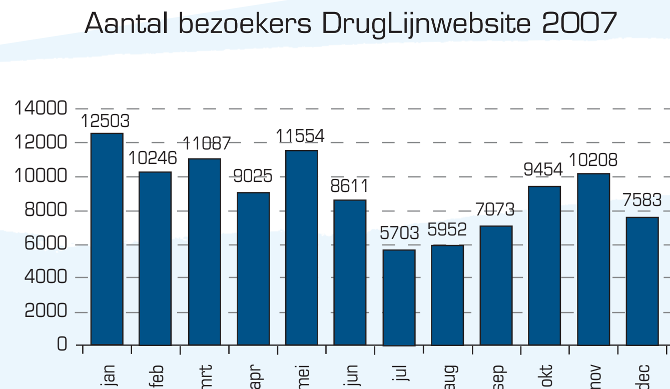



## Wwweet meer via www.druglijn.be

Naast de telefoon- en de e-mailbeantwoording is de website de derde volwaardige component van de DrugLijnwerking. Er werd dan ook veel geïnvesteerd in de voortdurende uitbouw van de site. Die omvat meer dan tweehonderd pagina's en een pak betrouwbare informatie over drank, drugs, pillen, gokken en wat daar zoal bij komt kijken. Het Drugs ABC en de lijst met veel gestelde vragen behoren tot de drukst bezochte pagina's. Die lijst met veel gestelde vragen werd maandelijks met minstens een nieuwe vraag aangevuld.

De bezoekersaantallen tonen dat de DrugLijnsite voor veel mensen een bron van nuttige info is. Wie op het internet naar Belgische Nederlandstalige informatie over een specifieke drug googlet, komt al snel bij www.druglijn.be terecht. Uit grafiek 3 (zie p. 12) blijkt dat het aantal bezoekers van maand tot maand schommelt. Het vertoont dezelfde lijn als de evolutie van het aantal telefoongesprekken en e-mails over de maanden heen. Zowel voor het sitebezoek als het aantal contacten via mail en telefoon, waren januari en mei de drukste maanden van 2007.

Grafiek 3: aantal bezoekers op de website per maand




## De DrugLijn verzorgt e-mailservice van campagnesites

Uit wat reeds aan bod kwam in dit verslag, blijkt dat via de website en e-mailservice de voorbije jaren veel geïnvesteerd is in het online-aanbod van De DrugLijn. De bezoekersaantallen van de site en het aantal beantwoorde e-mails illustreren dat die inspanningen hun effect niet missen.
De DrugLijn ging in 2007 verder op die ingeslagen weg. Zo werd in een aantal VAD-campagnewebsites een e-mailcontactformulier geïntegreerd. Dat maakt het bezoekers van die sites een stuk gemakkelijker. Ze kunnen nu rechtstreeks hun vraag stellen, zonder eerst te moeten doorklikken naar de DrugLijnsite. Achter de schermen komt de mail (met alle garantie op discretie) terecht bij de DrugLijnmedewerkers die voor een antwoord op maat zorgen.

De DrugLijnmailservice wordt inmiddels aangeboden via www.partywise.be, www.drugsinbeweging.be en www.gratisdrank.be. Het is de bedoeling dat in de loop van 2008 nog meer sites volgen.




## Hoeveel is te veel?

Belangrijker dan de uitbreiding van de e-mailservice is wat er in 2007 achter de schermen voorbereid werd. Inpikkend op de toenemende aandacht voor vroeginterventie werkte De DrugLijn een aanbod van onlinezelftests uit, die gebruikers toelaten om de risico's van hun eigen middelengebruik in te schatten.
Ervaringen in het buitenland tonen aan dat dergelijke zogeheten e-SBI (electronic Screening and Brief Interventions) beloftevolle strategieën zijn als aanzet tot vroegtijdige gedragsverandering. De DrugLijn lijkt goed geplaatst om deze aan te bieden. De lijn heeft immers een traditie in drempelverlagend werken: ze biedt steevast anonimiteit, beschikt reeds over een uitgebreid aanbod via het internet, kan een antwoord op maat bieden en heeft veel ervaring in het doorverwijzen naar de hulpverlening.

De onlinezelftests werden gebundeld onder de noemer 'Hoeveel is te veel' en ondergebracht in een nieuwe website met dezelfde naam. Concreet biedt 'Hoeveel is te veel' acht zogeheten zelftests aan: over cannabis, alcohol, speed, cocaïne, XTC, slaap- en kalmeringsmiddelen, gokken en internet. Deze tests bestaan telkens uit tien tot twintig meerkeuzevragen, die op enkele minuten tijd kunnen worden ingevuld. Snel, anoniem en gewoon achter de eigen pc thuis. De gebruiker krijgt onmiddellijk een eerste evaluatie van zijn gebruik, een beknopt advies en de kans om De DrugLijn te contacteren en dieper op dat advies in te gaan.

Niet enkel gebruikers, maar ook eerstelijnshulpverleners zijn een doelgroep van 'Hoeveel is te veel'. Wanneer een cliënt bij hen komt met vragen rond zijn of haar middelengebruik, kunnen ze bijvoorbeeld samen de test overlopen. Het gebruik wordt meer bespreekbaar, er kan samen gezocht worden naar een oplossing, een gepast doorverwijsadres, …

De DrugLijn werkte voor dit project samen met de Nederlandse organisatie Jellinek. De site www.hoeveelisteveel.be ging meteen na nieuwjaar 2008 online.
Deze tweede DrugLijnsite kreeg bij de lancering behoorlijk wat aandacht en werd bijgevolg van bij de start druk geconsulteerd. Na deze beloftevolle start zal midden 2008 een grondige evaluatie van het project uitgevoerd worden.

# Grote tevredenheid over de e-mailservice

**De DrugLijn hecht veel belang aan de evaluatie van haar werking en de kwaliteit van de geboden service. Zo werd in de voorbije jaren de vrijwilligerswerking geëvalueerd en leidde een analyse van de tijdstippen waarop De DrugLijn gebeld werd tot een bijsturing van de uren waarop de lijn bemand wordt. Ook in 2007 raakten de resultaten van een paar evaluaties bekend.**

Reeds in 2006, twee jaar na de start van de mailservice, leek de tijd rijp voor een tevredenheidsmeting. Uit bedankmails was al duidelijk dat veel mailers tevreden zijn over de service. Om dit formeler te bevragen werd beslist elke mailer expliciet uit te nodigen tot een evaluatie.

Aan elk e-mailantwoord werd een uitnodiging toegevoegd om deel te nemen aan de tevredenheidsmeting via een link naar een onlinevraagformulier. Aan de hand van twaalf vragen en een vrij veld voor commentaar en suggesties, werd anoniem gepeild naar de motivatie van mensen om De DrugLijn te mailen en naar hun mening over de geboden service.

De tevredenheidsmeting ging van start in november 2006. De eerste resultaten werden verwerkt in augustus 2007. De resultaten toonden een grote tevredenheid. Op de vraag de e-mailservice een algemene score tussen 1 en 10 te geven, scoorde De DrugLijn gemiddeld 8,7/10.

Op de vraag waarom men ervoor koos De DrugLijn te mailen (eerder dan te bellen), gaven ongeveer vier op tien respondenten aan dat mailen hen beter ligt dan bellen. Een derde van de respondenten vond mailen praktischer dan bellen. Slechts twee respondenten antwoordden dat de openingsuren van de lijn (maandag tot vrijdag van 10 tot 20 uur) hen slecht uitkomen.

> *"Ik ben blij dat ik de stap heb gezet om dit eens te proberen. Bellen durf ik niet want het is zoveel moeilijker om het te zeggen dan te schrijven. Ook zouden mijn ouders zich dan vragen beginnen stellen en denken dat ik zelf aan de drugs zit."*

Voorts werd gepolst naar de tevredenheid over de lengte, de toon en de inhoud van het antwoord dat men via e-mail van De DrugLijn had ontvangen. Dat voldeed telkens aan de verwachtingen van bijna alle respondenten.

Op de vraag of en in welke mate men zich concreet verdergeholpen voelde, antwoordde ruim twee vijfde concreet voldoende geholpen te zijn. Een bijna even groot deel voelde zich erg vooruitgeholpen door het antwoord. Iets meer

Inhoud

dan één respondent op tien voelde zich niet ontevreden, maar ook niet echt concreet geholpen door het antwoord. Uiteraard moet bij die resultaten ook rekening gehouden worden met de beperkingen van het medium en met doelstellingen van De DrugLijn. De lijn is er om te informeren, eerste opvang te bieden en waar nodig verder door te verwijzen.

*Bedankt voor de warme en oprechte aandacht."*

Naast de bedankmails en positieve reacties die de lijn sowieso al krijgt, vormden de mooie resultaten van de tevredenheidsmeting een echte opsteker voor de DrugLijnmedewerkers. Omdat ze tegelijk enkele bruikbare suggesties opleverden om de service verder bij te schaven, werd beslist de online-evaluatie verder te zetten. Voortaan zal jaarlijks over de resultaten gerapporteerd worden.

## Een betere bereikbaarheid van de telefoonlijn

In augustus 2006 schakelde de telefoonlijn van De DrugLijn over op nieuwe permanentie-uren. De lijn werd vanaf dat moment bemand van maandag tot vrijdag van 10 tot 20 uur en niet langer van maandag tot vrijdag van 12 tot 21 uur en op zaterdagen van 15 tot 21 uur.
De beslissing kwam er op basis van een analyse van de tijdstippen waarop bellers De DrugLijn probeerden te bereiken. Die pleitte voor een betere bereikbaarheid voor de middag. Om te checken of de wijziging haar doel ook echt bereikte, werden halfweg 2007 (en dus één jaar na invoering van de nieuwe permanenties) de cijfers opnieuw onder de loep genomen.

Met de invoering van de nieuwe uren werd gestreefd naar een betere service voor de potentiële bellers. Reeds na één jaar permanenties van maandag tot vrijdag en van 10 tot 20 uur was duidelijk dat De DrugLijn de juiste keuzes had gemaakt.

Onderstaande tabel vergelijkt het tijdstip van de oproepen in de periode van het jaar voor de invoering van de nieuwe uren, met het jaar erna.

Tabel 8: spreiding van het aantal gesprekken over de uren van de dag

| **Startuur gesprek** | oude permanentie-uren (ma-vr 12-21u & za 15-21u) *aug.'05 - juli '06* | nieuwe permanentie-uren (ma-vr 10-20u) *aug.'06 - juli '07* |
|---|---|---|
| **van 10 tot 11 u** | *n.v.t.* | 14,1% |
| **van 11 tot 12 u** | *n.v.t.* | 10,4% |
| **van 12 tot 13 u** | 16,3% | 10,1% |
| **van 13 tot 14 u** | 13,0% | 11,5% |
| **van 14 tot 15 u** | 12,9% | 11,6% |
| **van 15 tot 16 u** | 13,5% | 11,4% |
| **van 16 tot 17 u** | 11,2% | 9,7% |
| **van 17 tot 18 u** | 10,0% | 8,7% |
| **van 18 tot 19 u** | 7,8% | 6,2% |
| **van 19 tot 20 u** | 8,1% | 6,2% |
| **van 20 tot 21 u** | 7,2% | *n.v.t.* |
| **Totaal** | 100,0% | 100,0% |

Er werd vermoed dat het een poosje zou duren voor het op de nieuwe permanentie-uren (dus de uren voor de middag) drukker zou worden. Het zwaartepunt van de oproepen was echter al na een jaar verschoven naar de eerste uren van de dag. Tussen 10 en 11 en tussen 11 en 12 uur werd respectievelijk 14,1% en 10,4% van alle gesprekken gevoerd. De som van die percentages (24,5%) maakt duidelijk dat reeds na een jaar bijna een gesprek op vier plaatsvond voor de middag, dus op uren waarop vroeger geen permanentie voorzien werd.

Nog meer positief nieuws kwam van het aantal gesprekken. De vrees bestond dat de invoering van de nieuwe uurregeling aanvankelijk verwarring zou kunnen veroorzaken (al was het bijvoorbeeld maar door het stopzetten van de zaterdagpermanenties), maar die bleek ongegrond. In plaats van een terugval kwam er net een einde aan de daling van het aantal telefoongesprekken. Terwijl de voorbije jaren telkens een daling van zo'n 300 lieten opmeten, kende 2007 zelfs een lichte stijging van het aantal gesprekken. Elders in dit jaarverslag wordt daar verder op ingegaan.
Het feit dat bovendien het aantal oproepen buiten de permanentie-uren gedaald is, vormt een bijkomende aanwijzing dat de bereikbaarheid van De DrugLijn effectief verbeterd is.



Inhoud

# De beantwoording

**De DrugLijn wordt bemand door anonieme beantwoorders. Wie de lijn binnen de openingsuren belt, blijft zoveel mogelijk gespaard van keuzemenu's en gecomputeriseerde standaardboodschappen, maar wordt geholpen via een rechtstreeks, persoonlijk en anoniem gesprek. Ook bij e-mails wordt een zo persoonlijk mogelijk contact nagestreefd.**

## Wie beantwoordt de vragen?

Voor de beantwoording van de duizenden vragen kan de lijn rekenen op een team van medewerkers in loondienst, maar vooral ook op de geëngageerde inzet van een groep vrijwilligers. Elke vrijwilliger volbrengt wekelijks drie tot vier uur telefoonpermanentie. Beantwoorders (zowel betaalde krachten als vrijwilligers) krijgen een uitgebreide opleiding en doorlopen een intensieve stageperiode alvorens aan de slag te gaan. Ook daarna worden alle beantwoorders opgevolgd en spijkeren zij hun kennis over alcohol, medicatie, illegale drugs en gokken voortdurend bij via maandelijkse vormingsavonden.

---

De DrugLijn is hard op zoek naar kandidaat-vrijwilligers! Is luisteren je ding? Of heb je een vlotte pen? Neem dan gerust contact op met de lijn.

## Opleiding van vrijwilligers: een nieuwe aanpak

Jaarlijks gaat er een opleiding voor nieuwe vrijwilligers door. Naast een aantal meer theoretische vormingen ligt de nadruk daarbij vooral op stages en het inwerken in de praktijk van de beantwoording. Nieuwe vrijwilligers volgen dus een intensief traject voor ze ook echt aan de slag gaan.
In het voorbije jaar werd beslist om de vorming over een andere boeg te gooien. Naar inhoud bevat deze immers veel paralellen met de driedaagse basisvorming die VAD aan beginnende hulpverleners aanbiedt.
In overleg werd beslist dat een aantal DrugLijnvrijwilligers kan inpikken op de meest relevante sessies uit deze vorming. De DrugLijnstaf verzorgt aansluitend een aantal extra vormingen over specifieke aspecten van de DrugLijnwerking.
De eerste vrijwilligersopleiding waarbij voor deze nieuwe aanpak gekozen werd, ging door in het najaar van 2007 en werd positief geëvalueerd. In de nieuwe formule kunnen kleinere groepjes van nieuwe vrijwilligers opgeleid worden, wat meteen een meer persoonlijke omkadering mogelijk maakt.

Inhoud

# In print en digitaal

## Hou kinderen alcoholvrij

De DrugLijn lanceerde in 2007 het **spotje 'Alcohol proeven'** en wou hiermee een vraag onder de aandacht brengen die heel wat ouders zich stellen: vanaf welke leeftijd mag ik mijn kind alcohol laten proeven of drinken?
Het filmpje maakt duidelijk dat het gebruik van alcohol door kinderen best zolang mogelijk uitgesteld wordt. Alcohol is immers schadelijk voor zowel de lichamelijke als de geestelijke ontwikkeling. Het spotje kreeg behoorlijk wat media-aandacht en is nog steeds te bekijken op de DrugLijnsite.










## Folders over stoppen met gebruik

De DrugLijn heeft doorheen de jaren een reeks inhoudelijke folders uitgewerkt. Die gaat door het leven onder de noemer 'Meest gestelde vragen'. Die titel vertelt het al: vaak weerkerende vragen en bezorgdheden over eenzelfde onderwerp worden gebundeld en in een folder gegoten die een ruim publiek kan informeren.
De reeks omvatte reeds negen folders. In 2007 kwamen er twee nieuwe publicaties bij:

1. **Stoppen met drank, drugs, pillen of gokken?**
2. **Iemand steunen bij het stoppen met drank, drugs, pillen en gokken.**

Wanneer iemands zoon, dochter, partner, ouder, vriend of vriendin wil stoppen met drank, drugs, pillen of gokken, dan gaat dat zelden zonder slag of stoot. Het is een verhaal van wisselend succes, tegenslagen en overwinningen. Dat geldt uiteraard ook voor wie zelf wil stoppen.
Beide folders bundelen adviezen, elk vanuit een ander perspectief. De eerstgenoemde folder is bedoeld voor wie zelf wil stoppen. De andere folder focust op de omgeving die een belangrijke rol speelt bij het stoppen.

Er werd niet alleen werk gemaakt van nieuwe folders. In 2007 werden de reeds bestaande folders 'Drugs in cijfers', 'Drugs en de wet', 'Speed', 'Cannabis' en 'Cocaïne' na een inhoudelijke opfrisbeurt herdrukt.

Inhoud

# Ook het vermelden waard...

## Een zwoele zomer

Op jongerenzender JIM was tijdens de vakantiemaanden 'Sexy Summer' te bekijken. Dat praatprogramma ging in acht afleveringen in op evenveel topics voor jongvolwassenen over seks en relaties. Inhoudelijk werd de reeks mee ondersteund door Sensoa. Op vraag van hen werkte De DrugLijn mee aan de thema-uitzending over seks en middelengebruik.

## De DrugLijn finalist 'Beter in Beeld'

Onder de naam 'Beter in Beeld' organiseerden VT4 en VIJFtv een wedstrijd waarbij een televisiecampagne ter waarde van 100.000 euro op VIJFtv en VT4, én de productie van een exclusieve tv-spot ter waarde van 40.000 euro te winnen viel.




Van de meer dan 300 Vlaamse non-profitorganisaties die zich inschreven voor deze wedstrijd werd VAD-De DrugLijn geselecteerd als één van de twaalf finalisten.
Tijdens de zomermaanden werd door Leslie Vermeire en Anton Cly (het studententeam van het Departement Kunst van de Provinciale Hogeschool Limburg) werk gemaakt van een origineel scenario. Op 26 september werd de winnaar bekendgemaakt.
De DrugLijn haalde het niet, maar hield er als finalist wel een financieel steuntje in de rug aan over.

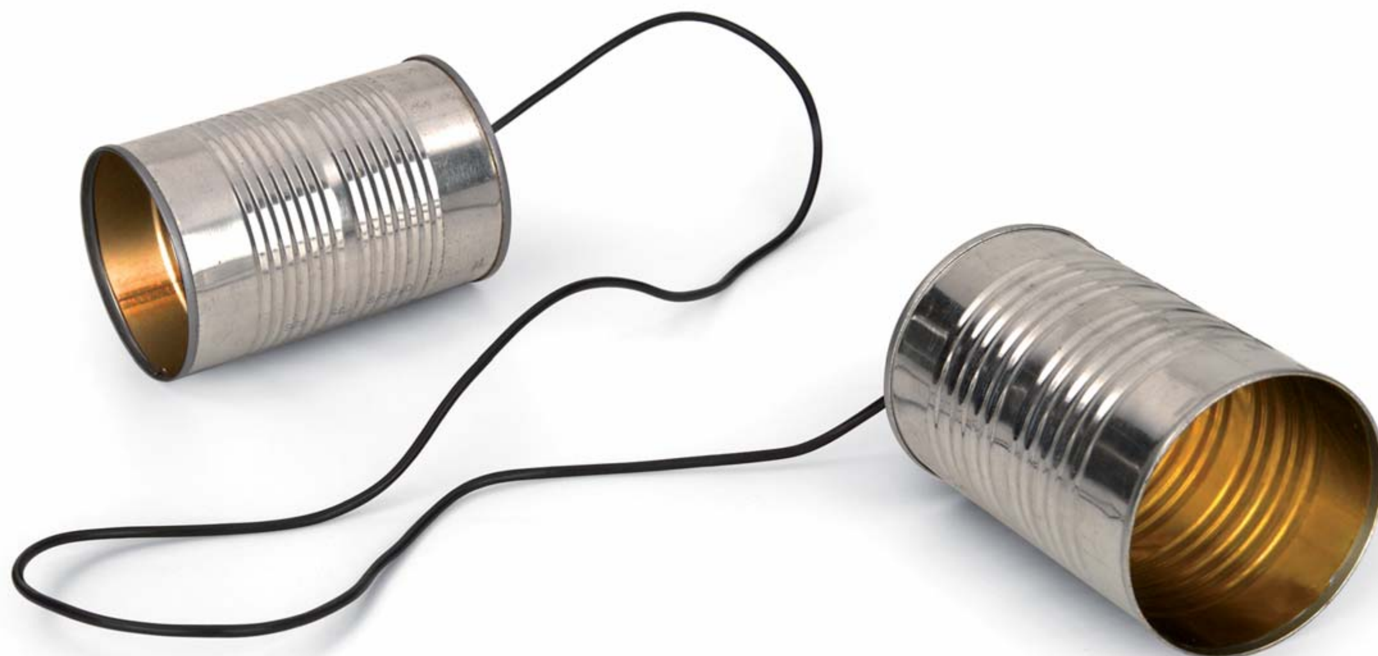
## Op één lijn

Een hulp- en/of infolijn is een verhaal apart. Ze heeft veel raakvlakken met andere werkvormen in welzijn, hulpverlening en preventie, maar is tegelijk heel specifiek. Daarom heeft De DrugLijn het altijd belangrijk gevonden om voldoende overleg te hebben met andere lijnen. Ook in 2007 bleef ze actief betrokken bij het Overleg van Vlaamse Hulp- en Infolijnen. Samen met onder andere de Veilig Vrijenlijn, de Zelfmoordlijn en de Kinder- en Jongerentelefoon vindt De DrugLijn daar een forum om ervaringen uit te wisselen over alles wat eigen is aan de dagelijkse werking van een lijn: vaardigheden in telefoonwerk, ethische vragen, omgaan met nieuwe media, het werken met vrijwilligers, om maar een paar voorbeelden te noemen.

Inhoud

## FESAT
## European Foundation of Drug Helplines

De DrugLijn is reeds meer dan tien jaar actief lid van deze Europese koepelorganisatie van alcohol- en drughulplijnen. Na een periode van uitbreiding met diverse leden uit Centraal- en Oost-Europa stond de werking van het netwerk de laatste drie jaar op een laag pitje. In 2007 kwam daar verandering.
Met de steun van het Europees Waarnemingscentrum voor Drugs en Drugverslaving (EMCDDA) en het Portugese IDT, organiseerde FESAT in oktober een conferentie in Lissabon onder de noemer 'Taking a Call on Cannabis - Drug Helplines Response'. De DrugLijn was aanwezig met twee betaaalde krachten en een vrijwilliger. Ze droeg meer dan een steentje bij. Via de vertegenwoordiging in het bestuur van FESAT was ze vooraf betrokken bij de samenstelling van het programma. Ter plaatse modereerde De DrugLijn een workshop en verzorgde ze een presentatie over haar e-mailservice en onlinevragen over cannabis.
Meer info: www.fesat.org.



Inhoud

COLOFON

**Redactie**
Tom Evenepoel, coördinator De DrugLijn

**Vormgeving en druk**
epo.be

**Verantwoordelijke uitgever**
Frieda Matthys
Vanderlindenstraat 15
1030 Brussel








VERENIGING VOOR
ALCOHOL- EN ANDERE
DRUGPROBLEMEN vzw

**DE DRUGLIJN**
**078-15-10-20**
**Alle antwoorden over drank, drugs, pillen en gokken**

Inhoud